

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za I kvartal 2021. godine - **usluga distribucije AVM sadržaja:**

Parametar	Mjera	Crnogorski Telekom	M:Tel	Orion Telekom	RDC	Telemach
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	9,58 dana	3,77 dana	3 dana	manje od 10 dana	5,92 dana
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	93,36%	100%	97%	> 60%	98%
	Vrijeme primanja zahtjeva:					
	radnim danom	8-20h	0-24h	8-22h	/	0-24h
	subotom	8-14h	0-24h	8-22h	/	0-24h
	nedeljom	/	0-24h	8-22h	/	0-24h
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	6,30%	6,95%	9%	< 4%	5,35%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	22,78 sati	40,03 sati	41 sati	max 24 sati	18 sati
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	54 sati	70,70 sati	47 sati	max 48 sati	39 sati
	za 80% ostalih kvarova	27,01 sati	25,82 sati	56 sati	do 24 sati	18 sati
	za 95% ostalih kvarova	27,01 sati	52,86 sati	60 sati	do 48 sati	39 sati
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	91%	/	99%
	Vrijeme primanja zahtjeva:					
	radnim danom	0-24h	8-24h	8-22h	8-21h	0-24h
	subotom	0-24h	8-24h	8-22h	8-13h	0-24h
	nedeljom	0-24h	8-24h	8-22h	8-13h	0-24h
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	36 s	22,75 s	58 s	16 s	16 s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	63%	90,15%	78%	75%	79,60%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,11%	0,10%	0,05%	0,2%	0,0485%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	/	/	/	/	0%